

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.J., Jr., dan Taylor S. A. 2000. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 56(3) : 55-68.
- Detiveaux, S. dan C, Roneey . 2001. *Hold onto your greatest asset*. Paint & Coatings Industry 17 (7) : 114-117
- Elaman, D.O. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Sipulung. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Rimawa E. A. Mustofa. dan D. M. Angga. 2017. The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its impact on Customer Loyalty. *International Journal of Scientific & Engineering Research*. Vol. 5 Issue 7.
- Fahmi. F., Fathoni A. Dan Harini C. 2019. The Effect of Marketing Mix, Product Quality, and Brand Equity on Customer Satisfaction that Impact on Interest to But (Case Study in CV. Ikilho Konveksi). *Journal of Management*. Vol. 5 No. 5.
- Fornell C., E.W Anderson. dan R.R Lehman,. 1994. Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability. *Journal of Marketing*. 58 (1) : 53-66. Sweden.
- Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Edisi Kelima. UNDIP Semarang.
- . 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Delapan. Cetakan ke Delapan. BPFE UNDIP Semarang.
- Hellier K. P., Gus.M.G. Rodney. A. Carr, John, A. 2003. Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*. 37 : 1762-1800.
- Kambey K.Y. 2018 Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada (PT. Hasjrat Abadi Yamaha Samratulangi Manado). *Skripsi*. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Raha Grafindo. Jakarta.
- Khan, I. et.al. 2012. Impact of Brand Related Attributes on Purchase Intention of Customers. A Study About the Customer of Punjab, Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. Pakistan

- Kotler, P dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid Pertama. Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Dua Belas. Jilid Pertama. Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Terjemahan Bob Sabran. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 2014. *Prinsip – prinsip Pemasaran* Edisi 16, Jilid I, Erlangga. Jakarta.
- Kustini. 2007. Penerapan Experiential Marketing. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 7:44-57
- Lupiyoadi, R. Dan Hamdani, A. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock C. H dan L. K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa Agus Widyantoro. Cetakan Kedua. Pt. Indeks. Jakarta.
- Mahmoeddin AS. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Cetakan Pertama. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Mowen dan Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta
- Ngalimin I.G.Q. 2019. Strategi Relationship Marketing dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen di Matahari Departement Store Mega Mall Manado. *Skripsi*. Universitas Manado. Manado.
- Nilowardono. S, Agus, dan Sukoco. 2009. Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Servis Quality di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 9 No. 2.
- Umar H. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat. Jakarta.
- Parasuraman. A., L.L Berry. dan V. Zeithaml. 2011. *Improving Service Quality in America : Lesson Learned*. *Academy of Management Executive*. pp 32-35.
- Pradana W.T. 2019. Pengaruh Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction dan Trust serta Dampaknya pada Loyalty Konsumen Wisnu Laundry . *Skripsi*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Ramirez, Edward, dan Goldsmith. R. E. 2009. Some Antecedents of Price Sensitivity. *Journal of Marketing Theory and Practice*. 17(3) : 199.

- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Rimawa E., Mustofa A., Mulyanto A.D. 2017. The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT. ABC Tbk) . *International Journal of Scientific & Engineering Research* . Vol 8 Issue 7.
- Yesenia. dan E.H. Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Journal of Management and Organizations*. Vol.5 No.3. Tangerang Selatan.
- Santoso., Aprih., dan Sri Widowati. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*. FE-USM. (2) : 179-190.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2008, *Manajemen Jasa*. Andy offest: Yogyakarta.
- _____. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta
- _____. 2012. *Service Management*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Yogaswara Y. Setiawan J.T. 2019. Analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Tempat terhadap Kepuasan Konsumen serta Indukasinya pada Keputusan Pembelian secara Online (Studi Kasus : Online Shop Zhofira). *Skripsi*. Universitas Pasundan. Bandung.
- Zeithaml dan Bitner. 2012. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Edisi Ketiga. Mc. GrowHill/Irwin. Boston.
- Zekiri J. dan B. Angelova. 2011. Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences: Gale Education, Religion, and Humanities Lite Package*. 1.3 Word Count: 7696. Amerika.